

# Servicebeschreibung

---

## ProDeploy Plus for PowerProtect Backup Service

Dieser Service ist Teil der Dell ProDeploy Enterprise Suite („ProDeploy Suite“), die in verschiedenen Tiers verfügbar ist: Basic Deployment, ProDeploy und ProDeploy Plus (der „Angebots-Tier“ oder zusammengefasst die „Service-Tiers“). Enterprise-Lösungen können Hardwareplattformen wie Server, Speicher, Netzwerkgeräte und modulare Plattformen (die „Hardwareplattform“) sowie Ergänzungen, Upgrades oder Datenmanagement durch Unternehmenssoftware und -hardware („Ergänzende Bereitstellungsservices“) umfassen, sind jedoch nicht auf diese Elemente beschränkt.

Dell Technologies Services („DT Services“) stellt Ihnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell Technologies oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihrer Vertriebsmitarbeiterin.

## Inhaltsverzeichnis

Serviceüberblick .....	- 2 -
Angebotsstruktur .....	- 2 -
Projektumfang .....	- 3 -
Projektmanagement .....	- 5 -
30 Tage Konfigurationsunterstützung nach der Bereitstellung .....	- 5 -
Schulungspunkte .....	- 5 -
Leistungen .....	- 6 -
Änderungen am Serviceumfang .....	- 6 -
Ausschlüsse aus dem Serviceumfang .....	- 6 -
Pflichten des Kunden .....	- 7 -
Servicezeitplan .....	- 9 -
Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen .....	- 10 -

## Serviceüberblick

Der *ProDeploy Plus for PowerProtect Backup Service* bietet die integrierte Data Protection der Kundenumgebung mit der Druva-Cloud-Plattform. Die Kundendaten, die für den Schutz vorgesehen sind, können On-Premise oder in der Cloud vorhanden sein. Die Daten des Kunden sind für Backups in der Druva-Cloud konfiguriert und werden dann für den Kunden als Cloud-basierten Data-Protection-Service betrieben.

Dieser Service umfasst die Bereitstellung von Data Protection für eine der folgenden Optionen:

- SaaS-Anwendungen
- Endpunkte
- Hybride Workloads

Außerdem sind die Validierung der integrierten Data Protection, ein Test-Backup und Recovery sowie Wissenstransfer enthalten.

Dieser Service wird vor Ort bereitgestellt.

## Angebotsstruktur

Es sind zwei Arten von Serviceangeboten verfügbar: Primary Services und Add-on-Services.

Die Primary Services hängen entweder mit der Bereitstellung einer bestimmten, kürzlich erworbenen Hardwareplattform oder einem ergänzenden Bereitstellungsservice auf einer Hardwareplattform zusammen. Primary Services werden auf dem Bestellformular durch „Basic Deployment“, „ProDeploy“ oder „ProDeploy Plus“ gekennzeichnet – gefolgt von [Hardware Platform Series] oder [Base] sowie (falls erforderlich) [additional identifiers]. Beispiel: *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Die Add-on-Services werden auf dem Bestellformular als „Add-on“ bezeichnet. Add-ons können mit allen Primary Services innerhalb derselben Angebotsstufe kombiniert werden. Ein ProDeploy Plus-Add-on Service kann beispielsweise nur mit einem primären ProDeploy Plus-Service kombiniert werden. Einige Add-on Services umfassen möglicherweise eine Liste von untergeordneten Serviceoptionen. Diese untergeordneten Services werden nach dem Kauf oder bei Beginn des Projekts vom Kunden ausgewählt. Add-on Services können in unterschiedlichen Mengen erworben werden, um verschiedene untergeordnete Services abzudecken oder um denselben untergeordneten Service in unterschiedlicher Anzahl zu erhalten. Weitere Informationen zu bestimmten Add-on-Services finden Sie im Anhang im Abschnitt zu den Bereitstellungsservices.

Alle ProDeploy und ProDeploy Plus Services beinhalten eine Planungskomponente. Dies dient der Erfassung von Informationen über die Kundenumgebung, sodass eine erfolgreiche Integration und Bereitstellung möglich werden. Dies ist KEIN Ersatz für strategische Bewertungs- oder Designservices. Diese der Beratung dienenden Services können separat von Dell erworben werden.

## Projektumfang

Dieser Service umfasst folgende Komponenten (wobei die aufgeführten Werte nicht überschritten werden dürfen):

Maximale Servicemenge, falls erforderlich	SaaS-Anwendungen	Endpunkte	Hybride Workloads
Profile	5	5	
Backup-Policies			5
NutzerInnen	500 <sup>1</sup>		
Eine der folgenden Optionen:			
• Microsoft 365-Umgebungen <sup>3</sup>	1		
• Google Workspace-Umgebungen <sup>4</sup>	1		
• Salesforce-Abteilungen	1		
• Endpunkte (Endnutzengeräte)		100 <sup>2</sup>	
• Anwendungsdatenbank-Hosts <sup>5</sup> \Datenbanken			3\15 <sup>8</sup>
• NAS-Geräte\NAS-Backupsätze			2\15 <sup>8</sup>
• Virtuelle Maschinen <sup>6</sup>			100
Proxyhosts <sup>7</sup>			3

<sup>1</sup> Lizenzen für SaaS-Anwendungen werden pro NutzerIn oder pro Postfach verkauft.

<sup>2</sup> Jeder Nutzerendpunkt empfängt einen Client. Clients können mit zwei Methoden bereitgestellt werden: über eine Massenbereitstellung des inSync-Clients mithilfe von SCCM oder über eine Massenbereitstellung des inSync-Clients mithilfe einer Gruppenrichtlinie.

<sup>3</sup> Eine Microsoft 365-Umgebung umfasst eine Exchange Online-Domäne, eine SharePoint-Farm und jeweils eine OneDrive- und Teams-Instanz.

<sup>4</sup> Eine Google Workspace-Umgebung umfasst eine Gmail-Domänenumgebung und jeweils eine Instanz von Google Drive sowie Google Docs and Slides.

<sup>5</sup> Datenbanken können sich auf physischen oder virtuellen Hosts befinden.

<sup>6</sup> VMs mit unterstützten Betriebssystemen, bei denen es sich nicht um Datenbankanwendungsserver handelt.

<sup>7</sup> Proxyhosts sind für jeden Proxyhosttyp geeignet, z. B. Backup, vProxy oder NAS Proxy.

<sup>8</sup> Die maximale Anzahl von Datenbanken oder NAS-Shares beträgt 15 und der Service umfasst die Bereitstellung und Konfiguration eines Cloud-Cacheservers und eines Oracle Phoenix Backup Store (PBS).

Bei diesem Teil des Service hat DT Services folgende Aufgaben:

Im Lieferumfang enthaltene Aufgaben	SaaS-Anwendungen	Endpunkte	Hybride Workloads
Organisation eines Treffens mit dem Kunden, um zu überprüfen, ob der Kunde alle für die Erbringung dieses Services erforderlichen Umgebungs- und Betriebsanforderungen (einschließlich Hardware, Software und Infrastruktur) implementiert hat	✓	✓	✓
Festlegung des Projektablaufs und Entwicklung eines übergeordneten Projektplans	✓	✓	✓
Zusammenstellung von Informationen zur Kundenumgebung für Planung und Design	✓	✓	✓
Überprüfung der Empfehlungen aus früheren DT Projekten zur Sicherstellung der Designkonsistenz	✓	✓	✓
Bereitstellung von Informationen zu geschäftlichen und IT-bezogenen Anforderungen, Zielen, Erwartungen und Erfolgsparametern für das Projekt.	✓	✓	✓
Planung und Design der Data Protection von SaaS-Anwendungen	✓		
Planung und Design der Data Protection von Endpunkten		✓	
Planung und Design der Data Protection von hybriden Workload-Anwendungen			✓
Prüfung der Testanforderungen für dieses Projekt und Entwicklung des Dokuments zur Überprüfung der Bereitstellung	✓	✓	✓
Durchführung eines Kick-off-Meetings zur Überprüfung von Projektumfang, Erwartungen, Kommunikationsplänen sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen	✓	✓	✓
Konfiguration der Data Protection von SaaS-Anwendungen	✓		
Konfiguration der Data Protection von Endpunkten		✓	
Konfiguration von Proxyhosts für die Aktivierung der Data Protection			✓
Konfiguration der Data Protection von Hybrid-Plattformanwendungen			✓
Durchführung der Tests im Dokument zur Überprüfung der Bereitstellung und Übergabe an den Kunden	✓	✓	✓
Durchführung eines grundlegenden Wissenstransfers	✓	✓	✓

## Projektmanagement

Folgende Verwaltungsaktivitäten in Verbindung mit dem Start, der Planung, der Ausführung und der Abwicklung eines Projekts einschließlich der Koordination der an der Bereitstellung beteiligten Ressourcen und der Kommunikation mit den Beteiligten sind in allen Services enthalten:

- Management der dem Projekt zugewiesenen DT Ressourcen
- Zusammenarbeit mit dem vom Kunden ernannten zentralen Ansprechpartner zur Koordinierung von Projektaufgaben und den zugewiesenen Ressourcen für die Ausführung der jeweiligen Aufgaben
- In der Funktion als einziger Ansprechpartner für die gesamte Projektkommunikation und Eskalationen
- Organisation der Serviceerbringung und des Zeitplans
- Entwicklung eines übergeordneten Projektplans mit wichtigen Ereignissen und Meilensteinen
- Durchführung eines Kick-off-Meetings zur Überprüfung von Projektumfang, Erwartungen, Kommunikationsplänen sowie der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen
- Durchführung regelmäßiger Statusmeetings zur Überprüfung des Projektfortschritts, der Probleme und der potenziellen Risiken. Der Kunde und DT Services vereinbaren gemeinsam die Häufigkeit der Meetings
- Koordinierung des Projektabschlusses

## 30 Tage Konfigurationsunterstützung nach der Bereitstellung

DT Services bietet nach dem Bereitstellungsdatum bis zu 30 Tage lang Remote-Konfigurationsunterstützung für die erworbenen unterstützten Produkte und die in diesem Service enthaltenen Komponenten. Wenn Sie Fragen haben, nachdem das Bereitstellungsteam von DT Services Ihren Standort bereits verlassen hat, rufen Sie beim technischen Support von Dell an, um anfängliche Unterstützung zu erhalten. Wenn eine tiefergehende Unterstützung erforderlich ist, legt der technische Support einen Termin fest, an dem Ihnen das entsprechende Team den erforderlichen Konfigurationssupport bereitstellt.

## Schulungspunkte

Kunden, die Services zur Verwendung mit ausgewählten unterstützten Produkten erwerben, erhalten zusätzlich Schulungsguthaben für DT Services Education Services („Schulungsguthaben“). Prüfen Sie auf Ihrem Bestellformular, ob der Erwerb Ihrer Services eine SKU für ProDeploy Plus-Schulungsguthaben umfasst und wie hoch das Schulungsguthaben für den Erwerb Ihrer Services ist.

Schulungsguthaben bieten eine flexible Möglichkeit, Schulungskurse zu erwerben, die von Dell Technologies Education Services angeboten werden („Dell“). Schulungskurse werden in unterschiedlichen Formaten bereitgestellt: On-Demand-Schulungen, Schulungen in virtuellen Klassenzimmern und Live-Präsenzschulungen an einem für alle Kunden zugänglichen Ort oder am Kundenstandort. Eine Liste der verfügbaren Schulungen finden Sie unter <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>.

Schulungsguthaben sollten in dem Land eingelöst werden, in dem sie erworben wurden, können aber auch außerhalb des Landes eingelöst werden, wobei darüber von Fall zu Fall von Dell entschieden wird. Wenn Sie Schulungsguthaben außerhalb des Erwerbslandes einlösen möchten, wenden Sie sich bitte an Dell Technologies Education Services oder Ihren Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihre Vertriebsmitarbeiterin.

Sie können Schulungsguthaben für den Erwerb von Dell Technologies Education Services Schulungskursen über eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Erwerbs Ihrer Schulungsguthaben nutzen. Alle Schulungskurse, die gegen Schulungsguthaben eingelöst werden, müssen vor Ablauf des 12-monatigen Zeitraums ab dem Datum des Erwerbs der Services im Bestellformular geplant und in Anspruch genommen werden, sofern nicht durch anwendbares Recht ein anderer Gültigkeitszeitraum zutrifft. Nach Erwerb Ihres Schulungsguthabens erhalten Sie von Dell einen monatlichen Bilanzbericht Ihres Schulungsguthabens. Zudem sendet Dell Ihnen 90 Tage vor Ablauf des Schulungsguthabens eine Benachrichtigung. Bei Fragen zum Ablauf Ihrer Schulungsguthaben wenden Sie sich an Dell oder Ihren Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihre Vertriebsmitarbeiterin.

Die Verpflichtung von Dell, Ihnen im Austausch für die Schulungsguthaben Schulungen der Dell Technologies Education Services anzubieten, gilt nach Ablauf des 12-monatigen Zeitraums, der mit dem Erwerb der Schulungsguthaben beginnt, als erfüllt, selbst wenn Sie die Schulungsguthaben nicht für den Erwerb einer Dell Education Services-Schulung nutzen. Wenn die Schulungsguthaben ablaufen, erhalten Sie keine Rückerstattung des Kaufbetrags für die Schulungsguthaben.

Ihr Erwerb von Schulungsguthaben kann für Schulungen verwendet werden, die von Dell Technologies Education Services zur Verfügung gestellt werden, und in einigen begrenzten Fällen für bestimmte Drittanbieterschulungen. Wenden Sie sich an Education Services oder Ihren Vertriebsmitarbeiter bzw. Ihre Vertriebsmitarbeiterin, um weitere Informationen über die Qualifizierung von Schulungsangeboten von Drittanbietern zu erhalten.

## Leistungen

DT Services stellt dem Kunden neben den Services Folgendes bereit:

- Bereitstellungsplan
- Überprüfung der Bereitstellung
- Wissenstransfer

## Änderungen am Serviceumfang

Alle Änderungen an den Services, dem Zeitplan, den Kosten oder diesem Dokument müssen von DT Services und dem Kunden schriftlich vereinbart werden. Je nach Umfang solcher Änderungen kann DT Services die Unterzeichnung einer separaten Leistungsbeschreibung durch die Parteien verlangen, in der die Änderungen, ihre Auswirkungen auf Kosten und Terminplanung sowie andere relevante Bedingungen im Detail aufgeführt werden.

## Ausschlüsse aus dem Serviceumfang

DT Services ist nur für die Durchführung der in diesem Dokument ausdrücklich angegebenen Services verantwortlich. Alle anderen Leistungen, Aufgaben und Tätigkeiten liegen außerhalb des vereinbarten Serviceumfangs.

Der Kunde stellt sicher, dass sein Virenschutzprogramm ständig aktualisiert und auf allen Systemen ausgeführt wird, auf die DT Services zugreift, und überprüft alle Leistungen und die Datenträger, auf denen diese geliefert werden. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen für Datenbackups zu ergreifen, und muss insbesondere für einen täglichen Backupprozess und für das Backup der relevanten Daten sorgen, bevor DT Services jegliche Abhilfe-, Upgrade- oder sonstigen Maßnahmen auf den Produktionssystemen des Kunden ausführt. Sofern die Haftung von DT Services für Datenverluste im Rahmen der vorhandenen Vereinbarung oder dieses Dokuments nicht ohnehin ausgeschlossen ist, haftet DT Services bei Datenverlusten nur für den üblichen Aufwand zur Datenwiederherstellung, der entstanden wäre, wenn der Kunde seine Daten angemessen gesichert hätte.

Die folgenden Aktivitäten sind nicht im Umfang dieses Dokuments enthalten:

- Alle ProDeploy- und ProDeploy Plus-Services beinhalten eine Planungskomponente. Dies dient der Erfassung von Informationen über die Kundenumgebung, sodass eine erfolgreiche Integration und Bereitstellung möglich werden. Dies ist KEIN Ersatz für strategische Bewertungs- oder Designservices. Diese der Beratung dienenden Services können separat von Dell erworben werden.
- Aktivitäten bezüglich der vorhandenen Rechenzentrums Umgebung des Kunden, z. B. Installation/Deinstallation, Konfiguration/Neukonfiguration, Verbindung, Troubleshooting usw.
- Kundenspezifische Scripting und Codeerstellung sowie Leistungsoptimierung.
- Installation, Konfiguration oder Migration von Anwendungen, Webtechnologien, Datenbanken, virtualisierten Netzwerken oder anderer Software, außer wenn dies explizit im obigen Projektumfang beschrieben ist.
- Migrationen oder Verlagerungen von physischen zu virtuellen oder virtuellen zu virtuellen Compute-Systemen, die nicht explizit im obigen Projektumfang beschrieben sind.

- Daten- oder Anwendungsmigrationen zu/von nicht unterstützten Produkten, Remoterechenzentren zu Produkten anderer Hersteller als Dell Technologies.
- Physische Installation von Rechnerkomponenten wie Speicherkarten, internen Storage-Geräten, Erweiterungskarten in Produkten anderer Hersteller als Dell Technologies.
- Installation oder Konfiguration nicht unterstützter Produkte. Alle von Dell und dem Kunden bereitgestellten Komponenten werden während der Planung als unterstützt oder als nicht unterstützt validiert. In manchen Fällen leistet Dell ggf. Hilfestellung bei der vom Kunden durchzuführenden Installation und Konfiguration eines nicht unterstützten Produkts.
- Verlegen von Kabeln (Netzwerk-, Strom- oder Glasfaserkabel) zwischen Racks, durch Wände, Decken, Böden oder zwischen Räumen.
- Rackaufbau von dicht bestückten oder schweren Gehäusen mit mehr als 21 HE in einem Rack oder Montage von Gehäusen mit einer Höhe von mehr als HE-Position 44 in jedem beliebigen Rack.
- Anschluss an die Gleichstromversorgung. Alle Gleichstrom- und Schutzerdungsverbindungen müssen von einem qualifizierten Elektriker hergestellt werden.

Dieses Dokument räumt dem Kunden keine Services zusätzlich zu den Services gemäß dem Dienstleistungsrahmenvertrag oder der Vereinbarung, soweit zutreffend, ein.

## Pflichten des Kunden

**Befugnis zum Gewähren von Zugang.** Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für den Zugang zu und die Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

**Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern.** Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Nutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.

**Bereitschaft der Ausrüstung.** Der Kunde ist verantwortlich für die Verbringung der Ausrüstung von den Wareneingangsbereichen der Einrichtung zum Ort der Installation, bevor DT Services die Verantwortung für das Auspacken und die Installation der Ausrüstung übernimmt.

**Pflichten vor Ort.** Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Wenn zur Durchführung von Services Installationsaktivitäten für Kundenhardware erforderlich sind, stellt der Kunde die entsprechenden Ressourcen und Tools zur Verfügung (kostenfrei für Dell Technologies) und beauftragt DT Services, um das erforderliche Expertenwissen bei Installation und Verkabelung der Hardwareprodukte zu erhalten.

**Pflege von Software und Serviceversionen.** Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen, mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter <https://www.dell.com/support/> für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareaktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

**Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten.** Der Kunde führt ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service durch. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig

Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEGEBEN WERDEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, das bzw. den der Telefontechniker angefordert hat.

DT Services führt keine Konfigurationsänderungen an der vorhandenen iSCSI-Umgebung durch.

**Gewährleistung von Drittanbietern.** Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Services einiger Hersteller können erlöschen, wenn Dell oder eine andere Person als der Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Services Dritter oder für die Auswirkungen, die Services auf diese Services haben können.

In der Verantwortung des Kunden liegt darüber hinaus die Schaffung der folgenden Voraussetzungen:

- Bereitstellung eines angemessenen Zugangs für DT Services zu fachlichen, technischen und anderen MitarbeiterInnen des Kunden in dem Rahmen, wie er zur Erbringung der Services erforderlich ist
- Zuweisung einer Hauptkontaktperson und hauptverantwortlichen Person als ProjektmanagerIn des Kunden Diese zentrale Kontaktperson ist zuständig für die Problemlösung, Planung von Aktivitäten, Terminierung von Befragungen und Erfassung und Verteilung von Informationen. Die projektverantwortliche Person muss für die Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden sorgen
- Zuweisung von leitendem technischen Personal, das bei Bedarf für die Dauer des Projekts als Kontaktperson zwischen Kunde und DT Services fungiert
- Bereitstellung des technischen Supports für Implementierungsteams, alle Anbieter und Dritte nach Bedarf
- Übernehmen der gesamten Verantwortung bei Problemen mit Netzwerkverbindung, -leistung und -konfiguration
- Ermittlung des für dieses Projekt erforderlichen aktuellen Patchlevels des Betriebssystems und Installation aller empfohlenen Patches vor Projektbeginn
- Gewährleistung eines vorhandenen und betriebsbereiten angemessenen Backup- und Wiederherstellungsprozesses
- Einholung und Bereitstellung aller Lizenzen und Wartungsverträge von Drittanbietern auf eigene Kosten, die DT Services benötigt, um das Projekt abschließen zu können
- Abschluss eines separaten Vertrags für den Bezug von Lizenzen und entsprechendem Wartungssupport für die erforderlichen Dell EMC Produkte vor Servicebeginn



## Servicezeitplan

Sofern keine andere schriftliche Vereinbarung besteht, beginnen die Services voraussichtlich innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang des Kundenauftrags für diesen Service bei DT Services und dessen Genehmigung durch DT Services.

Dem Kunden stehen ab dem Datum der Rechnung von DT Services zwölf (12) Monate zur Nutzung der in diesem Dokument beschriebenen Services zur Verfügung („**Servicezeitraum**“). Die Services laufen am letzten Tag des Servicezeitraums automatisch ab, sofern DT Services nichts anderes genehmigt hat. Der Kunde hat unter keinen Umständen Anspruch auf eine Gutschrift oder Rückerstattung für nicht genutzte Serviceteile.

Die Dell Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr lokaler Zeit, sofern in der folgenden Tabelle nicht anders angegeben.

Land	Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services
Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Guatemala, Honduras, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Schweden	08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Australien, China, Hongkong, Japan, Korea, Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Argentinien, Frankreich, Indien, Italien, Paraguay, Uruguay	09:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Bolivien, Chile	09:00 Uhr bis 19:00 Uhr
Naher Osten	Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Einige Serviceaktivitäten werden je nach Kundenanfrage und lokalen Bestimmungen möglicherweise außerhalb der normalen Dell Geschäftszeiten durchgeführt. Die Arbeiten werden in Einheiten von bis zu acht Stunden täglich durchgeführt, sofern nicht im Voraus eine anderweitige Vereinbarung mit DT Services getroffen wurde. An lokalen, bundesstaatlichen oder nationalen Feiertagen werden keine Aktivitäten durchgeführt.

Die in diesem Dokument beschriebenen Services werden zu den im jeweiligen Angebot des Serviceanbieters angegebenen Gebühren auf Festpreisbasis durchgeführt.

Die Services werden durch das Standardliefermodell des Serviceanbieters ausgeliefert, das eine Hardwareinstallation unter Anleitung, die Lieferung der Services vor Ort oder extern einschließen kann. Wenn der Kunde ein anderes Liefermodell bevorzugt, können sich die Gebühren, Aufwendungen, der Arbeitsumfang und/oder der Zeitplan gemäß den in diesem Dokument im Abschnitt „Änderungen am Serviceumfang“ genannten Vereinbarungen ändern. Wenn der Kunde solchen Änderungen nicht gemäß des Abschnitts „Änderungen am Serviceumfang“ zustimmt, erklären sich der Serviceanbieter und der Kunde damit einverstanden, dass das Standardliefermodell des Serviceanbieters für die Services gilt. (Nicht zutreffend für Verträge mit der US-Regierung oder US-Bundesstaaten, die die externe Erfüllung von Services ausschließen.)

Die Fakturierung erfolgt, nachdem der Auftrag des Kunden beim Serviceanbieter eingegangen ist und genehmigt wurde.

Der Kunde autorisiert den Serviceanbieter, Rechnungen über zusätzliche Beträge zu stellen, und verpflichtet sich, diese zu begleichen. Dazu gehören Kosten für servicebezogene Änderungen oder Ausnahmen.

## Dell Technologies Services – Geschäftsbedingungen

Diese Vereinbarung wird zwischen dem in der nachfolgenden Auftragsbeschreibung festgelegten Kunden („Kunde“) und der zutreffenden, in der Sales Order genannten Dell Technologies Vertriebseinheit („Dell Technologies“) getroffen. Sie regelt die Geschäftsbedingungen und andere Fragen im Zusammenhang mit den Services, mit deren Bereitstellung der Kunde Dell Technologies unter dieser Vereinbarung beauftragt.

**Direktverkauf von Dell Technologies an den Kunden:** Dieses Dokument und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen (i) der zuletzt unterzeichneten Vereinbarung zwischen dem Kunden und Dell Technologies, die die für professionelle Dienstleistungen geltenden Bedingungen enthält („Bestehende Vereinbarung“); oder (ii) in Ermangelung einer solchen Vereinbarung den Standardbedingungen von Dell Technologies für professionelle Dienstleistungen, die im Folgenden aufgeführt sind. Im Falle eines Konflikts zwischen diesem Dokument und einer bestehenden Vereinbarung gilt dieses Dokument.

**Verkauf durch autorisierten Dell Technologies Reseller an den Kunden:** Wenn Sie die hierin beschriebenen Services über einen autorisierten Dell Technologies Reseller erworben haben, dient dieses Dokument nur beschreibenden und informativen Zwecken und bewirkt in keinem Fall eine vertragliche Beziehung mit Rechten oder Pflichten zwischen Ihnen und Dell Technologies. Solche Services unterliegen ausschließlich der Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem autorisierten Dell Technologies Reseller. Dell Technologies hat Ihrem autorisierten Dell Technologies Reseller die Genehmigung erteilt, Ihnen dieses Dokument zur Verfügung zu stellen. Ihr autorisierter Dell Technologies Reseller kann mit Dell Technologies Abmachungen treffen, dass der Service ganz oder teilweise im Namen des Reseller durchgeführt wird.

**Verkauf von Dell Technologies an autorisierten Dell Technologies Reseller:** Dieses Dokument und die Erfüllung der hierin beschriebenen Services unterliegen den für professionelle Dienstleistungen geltenden Bedingungen zwischen Ihnen („Partner“) und Dell Technologies, die (i) im unterzeichneten Produkt- und Dienstleistungsauftrag; oder (ii) in der zutreffenden unterzeichneten eigenständigen Vereinbarung zu professionellen Dienstleistungen („PSA“) festgelegt sind, sofern vorhanden, wobei bei Vorhandensein beider Vereinbarungen das Dokument mit dem späteren Wirksamkeitsdatum gilt; oder (iii) in Ermangelung der zuvor beschriebenen Vereinbarungen den Standardbedingungen von Dell Technologies für professionelle Dienstleistungen, die im Folgenden aufgeführt sind. Der Partner bestätigt und erklärt sich einverstanden, dass: (a) seine Vereinbarungen mit seinen Kunden („Endnutzern“) für den hierin beschriebenen Service keine Verträge von Dell Technologies sind; (b) der Partner kein Recht dazu hat, Dell Technologies an Verpflichtungen zu binden, denen Dell Technologies nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, und nichts anderes behaupten oder dies anstreben darf; (c) Endnutzer keine Drittbegünstigten dieses Dokuments oder einer anderen Vereinbarung zwischen Dell Technologies und dem Partner sind; (d) alle Bezugnahmen auf „Kunde“ in diesem Dokument sich auf den Partner beziehen, der den Service erwirbt; und (e) wo die Erbringung des Service durch Dell Technologies von einer Verpflichtung des Partners abhängt, diese Verpflichtung (in Bezug auf die Erbringung des Service für diesen Endnutzer) auch für seinen Endnutzer gelten kann. Der Partner stellt sicher, dass die EndnutzerInnen diesen Verpflichtungen, sofern zutreffend, nachkommen. Sollte der Endnutzer einer solchen Verpflichtung nicht nachkommen, haftet Dell Technologies nicht für eine daraus resultierende Nichterfüllung seiner Verpflichtungen. Im Falle eines Konflikts zwischen diesem Dokument und den in (i) und (ii) genannten Vereinbarungen gilt dieses Dokument.

Die folgenden Bedingungen regeln dieses Dokument:

**1.1 Gültigkeit und Beendigung.** Die Gültigkeit dieses Dokuments beginnt an dem im obigen Abschnitt „Serviceplan“ angegebenen Datum und wird, sofern nicht wegen einer Vertragsverletzung gekündigt, in Übereinstimmung mit den darin festgelegten Bedingungen fortgesetzt. Eine Partei hat die andere im Falle einer vermeintlichen Verletzung einer wesentlichen Bestimmung dieses Dokuments schriftlich zu benachrichtigen. Dem Empfänger wird ein Zeitraum von dreißig (30) Kalendertagen ab Eingang dieser Benachrichtigung zur Beseitigung seiner Vertragsverletzung eingeräumt („**Nachbesserungsfrist**“). Falls der Empfänger einer solchen Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Beseitigung der vermeintlichen Vertragsverletzung nicht innerhalb der Nachbesserungsfrist nachkommt, kann der Absender der Benachrichtigung den Vertrag schriftlich kündigen, wobei die Kündigung ab dem Datum ihres Eingangs wirksam wird.

1.2 Abtretung von Urheber- oder Lizenzrechten an den Ergebnissen der erbrachten Leistung. Die Parteien sind sich einig, dass vorbehaltlich der Zahlung aller fälligen Beträge an Dell Technologies (i) sämtliche Urheberrechte an dem Teil der erbrachten Leistung (siehe unten) an den Kunden übergehen, der aus schriftlichen Berichten, Analysen und anderen Arbeitspapieren besteht, die von Dell Technologies vorbereitet und dem Kunden in Erfüllung seiner aus diesem Dokument resultierenden Verpflichtungen übergeben werden; und (ii) dass Dell Technologies dem Kunden an den aus Skripten und Code bestehenden Teil der erbrachten Leistung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und außer im Falle einer Verletzung der Bestimmungen dieses Dokuments unwiderrufliche und dauerhafte Recht einräumt, diese zum Zwecke des internen Geschäftsbetriebs, wie in dieser Vereinbarung festgelegt, zu nutzen, zu kopieren und ohne Recht auf Unterlizenzierung abgeleitete Arbeiten aus denselben zu erstellen. Die in diesem Abschnitt gewährte Lizenz gilt nicht für (a) vom Kunden bereitgestellte Materialien und (b) andere Produkte oder Leistungen von Dell Technologies, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung lizenziert oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden. **„Erbrachte Leistung“** bezeichnet alle Berichte, Analysen und Skripte sowie sämtlichen Code oder andere Arbeitsergebnisse, die der Kunde im Rahmen der Erfüllung der in diesem Dokument dargelegten Pflichten von Dell Technologies erhält.

1.2.1 Vom Kunden bereitgestellte Materialien. Der Kunde tritt keinerlei Rechte an den Materialien ab, die er Dell Technologies zur Erbringung des Service zur Verfügung stellt. Gemäß den nachfolgend definierten Eigentumsrechten des Kunden erteilt der Kunde Dell Technologies das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung dieser Materialien ausschließlich zugunsten des Kunden und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Dokument.

1.2.2 Eigentumsvorbehalt. Jede Partei behält sich alle Eigentumsrechte vor, die sie der anderen Partei nicht ausdrücklich einräumt. Dell Technologies ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den hierunter bereitgestellten Arbeitsergebnissen oder Serviceleistungen ähnlich sind, oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen von Dell Technologies gegenüber dem Kunden, der Verwendung der Arbeitsergebnisse oder Durchführung eines ähnlichen Services für andere Projekte nicht beschränkt. **„Eigentumsrechte“** bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Methoden, Ideen, Konzepte, Erfindungen, Know-how, Techniken oder andere Rechte an geistigem Eigentum einer Partei.

1.3 Vertrauliche Informationen und Öffentlichkeit. **„Vertrauliche Informationen“** bezeichnet alle Informationen, die als „vertraulich“, „proprietär“ oder dergleichen gekennzeichnet sind oder von deren Vertraulichkeit aufgrund ihres Inhalts von Natur aus ausgegangen werden muss bzw. die, sofern mündlich gegeben, zum Zeitpunkt der Offenbarung als vertraulich erkennbar sind und innerhalb von zwei (2) Wochen ab ihrer Offenbarung zusammengefasst, entsprechend als vertraulich gekennzeichnet und in greifbarer Form bereitgestellt werden. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (i) zu Recht und ohne vorherige Ankündigung der Verpflichtung zur Vertraulichkeit durch die offenlegende Partei im Besitz der empfangenden Partei sind; (ii) in der Öffentlichkeit bekannt sind; (iii) der empfangenden Partei rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsbeschränkung zur Verfügung gestellt wurden; oder (iv) von der empfangenden Partei eigenständig und ohne Bezug auf vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei abgeleitet wurden. Jede Partei (a) darf vertrauliche Informationen der anderen Partei nur zur Ausübung von Rechten oder zur Erfüllung von Verpflichtungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung nutzen und (b) muss alle vertraulichen Informationen, die von der anderen Partei offengelegt wurden, ab dem Datum der Offenlegung für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach demselben Standard, der vom Empfänger für den Schutz eigener Informationen ähnlicher Natur und Wichtigkeit eingesetzt wird, sowie mindestens mit angemessener Sorgfalt vor der Weitergabe an Dritte schützen. Ausgenommen hiervon sind (1) Kundendaten, auf die Dell Technologies möglicherweise im Zusammenhang mit der Erbringung der Services Zugriff erlangt, denn diese sind so lange als vertrauliche Informationen anzusehen, bis eine der oben genannten Ausnahmen eintritt, und (2) vertrauliche Informationen, die ganz oder teilweise Dell Technologies Schutzrechte darstellen, enthalten oder offenlegen würden, denn diese dürfen von der empfangenden Partei zeitlich unbefristet nicht offengelegt werden. Ungeachtet dessen kann die empfangende Partei vertrauliche Informationen (A) an ihre Partner (siehe unten) zum Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen bzw. der Ausübung ihrer Rechte aus dieser Vereinbarung weitergeben, solange sich diese Partner zur Einhaltung der vorstehenden Einschränkungen verpflichten; dies jedoch nur (B) im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und sofern die empfangende Partei die offenlegende Partei zuvor davon in Kenntnis gesetzt hat. **„Partner“** bezeichnet eine juristische Person, die unter der Kontrolle von Dell Technologies, dem Kunden oder beiden steht bzw. die Dell Technologies, den Kunden oder beide kontrolliert. **„Kontrolle“** bedeutet mehr als 50 Prozent der Stimmrechte oder Beteiligungen. Keine der Parteien darf einer Drittpartei ohne vorherige schriftliche Einwilligung der Vertragspartei die Genehmigung erteilen oder diese dabei unterstützen, schriftliche Veröffentlichungen, Pressemitteilungen,

Marketingmaterialien oder andere Publikationen oder öffentliche Ankündigungen zu veranlassen, zu produzieren, herauszugeben oder freizugeben, die sich in irgendeiner Weise auf dieses Dokument beziehen, wobei die Einwilligung der Vertragspartei nicht ohne triftigen Grund vorenthalten werden darf.

1.4 Zahlung. Der Kunde ist verpflichtet, Rechnungen von Dell Technologies innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum in vollem Umfang und in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu bezahlen, wobei ab diesem Stichtag Zinsen zu einem Zinssatz von 1,5 % pro Monat bzw. dem höchsten gesetzlich zulässigen Zinssatz – was immer niedriger ist – anfallen. Die unter dieser Vereinbarung fälligen Gebühren gelten netto exklusive Umsatzsteuer, Gebrauchs- oder Verbrauchssteuer, Kapitalertragssteuer, Vermögenssteuer, Waren- oder Dienstleistungssteuer und anderen Steuern, Abgaben und Zöllen, die sich aus dem Kaufauftrag des Kunden ergeben, und der Kunde verpflichtet sich, Dell Technologies alle daraus anfallenden Beträge ausgenommen der Nettoertragssteuer von Dell Technologies zu zahlen bzw. zu erstatten. Ist der Kunde zur Einbehaltung von Steuern verpflichtet, leitet er jegliche Einbehaltungsbelege über [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com) an Dell Technologies weiter.

1.5 Services und Haftungsausschluss. Dell Technologies erbringt den Service fachmännisch und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenstandards. Der Kunde hat Dell Technologies bei einer Nichterfüllung innerhalb von zehn (10) Tagen nach der nicht fachgerechten Ausführung der zutreffenden Servicekomponente von dem Mangel in Kenntnis zu setzen. Die gesamte Haftung und der alleinige Anspruch des Kunden bei Nichterfüllung durch Dell Technologies besteht für Dell Technologies nach seiner Wahl (i) in der Behebung des Mangels und/oder (ii) in der Beendigung der durch dieses Dokument eingegangenen vertraglichen Verpflichtung und der Erstattung des Teils der erhaltenen Gebühren, der der Nichterfüllung der jeweiligen Servicekomponente entspricht. **SOWEIT NICHT AUSDRÜCKLICH IN DIESEM ABSCHNITT ZU SERVICES ANDERS ANGEGEBEN UND IN DEM NACH EINSCHLÄGIGEM RECHT HÖCHSTMÖGLICHEN UMFANG ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES (EINSCHLIESSLICH SEINER LIEFERANTEN) KEINERLEI AUSDRÜCKLICHE SERVICES, WEDER SCHRIFTLICH NOCH MÜNDLICH, UND SCHLIESST SÄMTLICHE IMPLIZITEN SERVICES AUS. INSOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, WERDEN ALLE ANDEREN GEWÄHRLEISTUNGEN AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, EINES RECHTSANSPRUCHS UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE ALLE GEWÄHRLEISTUNGEN, DIE AUS DEM GESETZ, STATUTEN, AUS DEM HANDELSBRAUCH, AUS GÄNGIGER LEISTUNG ODER DER NATUR DES HANDELS ABGELEITET WERDEN.**

1.6 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG. DIE EINZIGE GEWÄHRLEISTUNG DURCH DELL TECHNOLOGIES UND DAS EINZIGE UND AUSSCHLIESSLICHE RECHTSMITTEL IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM DOKUMENT ODER DEN DARUNTER ERBRACHTEN SERVICES IST BESCHRÄNKT AUF NACHWEISLICHE DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUF DIE ALLEINIGE FAHRLÄSSIGKEIT VON DELL TECHNOLOGIES ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UND IST BESCHRÄNKT AUF EINEN BETRAG, DER DIE HÖHE DER AN DELL TECHNOLOGIES FÜR DIE IM RAHMEN DIESES DOKUMENTS AUSGEFÜHRTEN SERVICES NICHT ÜBERSCHREITET. AUSGENOMMEN VON ANSPRÜCHEN AUS DER VERLETZUNG DER RECHTE DES GEISTIGEN EIGENTUMS VON DELL TECHNOLOGIES HAFTET KEINE DER PARTEIEN GEGENÜBER DER ANDEREN BEI BESONDEREN SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN, EXEMPLARISCHEN SCHÄDEN, NEBENSCHÄDEN ODER MITTELBAREN SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF ENTGANGENEN GEWINN, UMSATZVERLUSTE, DATENVERLUSTE UND/ODER NUTZUNGSAusFÄLLE), SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

1.7 Verschiedenes. Die Parteien handeln im Rahmen dieser Vereinbarung als unabhängige Vertragspartner. Kein Teil dieser Vereinbarung ist als Hinweis darauf zu werten, dass eine der beiden Parteien als Vertreter der anderen Partei wirkt oder beide Parteien einen Unternehmenszusammenschluss oder eine Partnerschaft für einen bestimmten Zweck bilden. Keine der Parteien ist für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei verantwortlich, und keine der Parteien hat die Befugnis, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei für die andere Partei zu sprechen, sie zu vertreten oder sie zu verpflichten. Jede Partei hat alle geltenden Exportgesetze, -vorschriften und -bestimmungen einzuhalten und alle für ihren Teil erforderlichen behördlichen Genehmigungen, Lizenzen und Freigaben einzuholen. Zuwiderhandlungen gegen das US-amerikanische Recht, einschließlich der US-Exportgesetze, sind ausdrücklich untersagt. Dieses Dokument unterliegt bei Transaktionen mit Erfüllungsort in den Vereinigten Staaten den Gesetzen des Commonwealth of Massachusetts und bei Transaktionen mit Erfüllungsort außerhalb der Vereinigten Staaten den Gesetzen

des Landes, in dem sich die ausführende Dell Technologies Niederlassung befindet, unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) gilt nicht.

Copyright © 2022 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC, Dell EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Andere Marken sind Marken der jeweiligen Eigentümer.